



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les situations difficiles et leurs causes pour mettre en place les actions préventives
- Développer ses connaissances sur les comportements relationnels difficiles et définir des clignotants d'alarme
- Acquérir une méthodologie de gestion des situations conflictuelles

ORGANISATION

▪ Durée

2 journées – 14 Heures

▪ Lieu

Site de l'entreprise ou site d'ARAMIS Formation

▪ Public / Pré requis

Managers débutants ou expérimentés.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

IDENTIFIER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS SON EQUIPE

- Échange d'expériences et identification des situations de tension auxquelles ont dû faire face les Managers
- Réalisation d'un tableau relatant "circonstances d'apparition, modalités de la difficulté, Conséquences" Une colonne "démarches - actions préventive" restera ouverte jusqu'au traitement de la situation reprises et travaillées pendant toute la durée de la formation.

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX SE MAITRISER EN CAS DE CONFLIT

- Mon expérience et mes stress issus de situations conflictuelles :
 - Identification des sources de conflits, flux, faits, méthodes, principes, valeurs, divergences d'intérêts, résistance au changement
 - Les divers types de conflits : Le conflit de prestance, de valeurs, d'intérêts, le "gros" conflit, le "petit conflit", le conflit répétitif, le conflit en suspens.
 - Identification des causes : facteurs directs ou indirects : mauvaise communication – gestion du temps – surmenage – émotion
 - Identification des mécanismes à l'œuvre
 - Evaluation des enjeux
- Mes réactions de manager en situation conflictuelle :
 - Les composantes émotionnelles de mon comportement,
 - Les mécanismes de défense face à la frustration, à l'angoisse, au manque.
 - L'agressivité et autres manifestations : de l'énervement à la violence.

PREVENIR, ANTICIPER LE CONFLIT

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise, la tension dans son équipe.
- Déceler les attentes légitimes, le besoin de reconnaissance. Accueillir les demandes et les revendications. Arrêter la progression vers l'affrontement.

MAITRISER LE CONFLIT

- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit.
- Cerner les enjeux réels.
- Traiter l'implicite.
- Evaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel.
- Se positionner "à chaud".

- Impliquer sans personnaliser.
- Clarifier, crédibiliser l'objectif. La démarche contractuelle.
- Rappeler les règles du jeu. Prendre la mesure des transgressions possibles.
- Communiquer pendant le conflit.
- Gérer le stress.
- Savoir dire non, dire oui. Le oui mais, le non car.
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression. Débloquer la situation.
- Comment ne pas céder aux provocations, aux polémiques, aux dérives.
- Argumenter, développer sa force de propositions.
- Redimensionner le « problème ».
- Différencier négociable et non négociable
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation.
- La technique des phrases-actions, des mots-impacts.
- Comment traiter le contradicteur systématique, le conflictuel léger ou chronique, le le provocate manipulateur.
- Les pièges à éviter.
- Gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique,

ACCOMPAGNER L'APRES-CONFLIT

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit.
- Consolider l'acquis par une pratique partagée.
- Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

MÉTHODES PEDAGOGIQUES

Afin de **favoriser la prise de conscience puis l'acquisition des réflexes** appropriés nous vous proposons des **méthodes pédagogiques actives, dynamiques** qui rendent les participants **acteurs de leur progression** :

- ◇ Test de positionnement individuel
- ◇ Echanges d'expériences à partir du vécu des participants.
- ◇ Brainstorming en grand groupe, travail en sous-groupes sur les problématiques rencontrées pour lesquels les participants expriment des difficultés
- ◇ Apports théoriques et méthodologiques par le formateur à chaque point clé.
- ◇ **Les participants travaillent à partir de cas pratique (s) réel(s)** : Jeux de rôles, entraînements guidés suivis de séance de débriefing à chaud
- ◇ **Perfectionnement d'outils : tout au long de la formation le consultant enrichit les outils existants.**

NOTRE MEMO, véritable guide opérationnel est remis à chaque participant. Il comprend les points clés évoqués en cours de formation accompagnés des fiches mnémotechniques

EVALUATION / VALIDATION

- ◇ Quizz de contrôle de connaissances en lien avec le positionnement initial
- ◇ Remise d'une attestation de formation